

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. DIAGNÓSTICO	2
1.1. Análisis Interno	2
1.1.1. Historia, Análisis balances y EERR	2
1.1.2. Plataforma Virtual y Agendamiento.....	4
1.2. Estructura organizacional (Capacidad de atención y utilidades)	5
1.2.1. Segmentación geográfica	8
1.2.2. Análisis clientes actuales	8
1.2.3. Propuesta de valor actual	10
1.3. Análisis del Mercado Potencial	12
1.3.1. Tamaño.....	12
1.4. Análisis de Clientes mediante investigación de mercado	15
1.4.1. Contexto.....	16
1.4.2. Proceso de compra e información:	17
1.4.3. Testeo de hipótesis:	17
1.4.4. Identificación de marca y competidores:	17
1.4.5. Identificación de atributos:	18
1.4.6. Caracterización de entrevistados:.....	19
1.4.7. Análisis de experiencia de clientes actuales	19
1.5. Benchmarking Internacional	20
1.5.1. Que servicios se entregan en clínicas dentales en el exterior para mayor satisfacción.....	20
1.5.2. Análisis de experiencia clientes	22
1.6. Análisis de competidores relevantes	23
1.6.1. Análisis de clínicas masivas y particulares	24
1.6.2. Cuadro comparativo de competidores relevantes.....	25
2. Síntesis Diagnóstico – Análisis FODA Clínica Dental Sandía	27
2.1. FODA Por Segmento	28
2.1.1. Pacientes	28
2.2.1. odontólogos.....	29
3. Plan Estratégico	30
3.1. Selección Segmento Objetivo	30
3.2. Diseño Estrategia de Marketing	31
3.2.1. Estrategia de Comunicación y Posicionamiento	31

3.3. Definición Estrategia de Precios	34
3.3.1. Segmento Odontólogos	34
3.3.2. Segmento Pacientes	35
3.4. Diseño de propuesta de valor para segmento objetivo	37
3.4.1. Modelo de Negocio	37
3.4.2. Estrategia de Crecimiento	39
3.5. Plan de Acción para concretar evaluación económica	39
4. Evaluación Económica	41
4.1. Modelo utilizado para análisis económico	42
4.1.1. Ingresos	42
4.1.2. Costos y Gastos	43
4.1.3. Valor Presente Neto	46
4.2. Tasa de descuento	46
4.3. Estimación de Flujos Futuros	47
4.4. Flujo de Caja Mensual (2022)	47
4.4.1. Caso Actual (Pesimista)	47
4.4.2. Caso Moderado	49
4.4.3. Caso Optimista	51
4.5. Cálculo de VAN y TIR	53
4.6. Análisis de Sensibilidad	53
5. Conclusiones y Recomendaciones	54
6. BIBLIOGRAFÍA	55
Anexos	56